# DAFTAR ISI

[KATA PENGANTAR i](#_Toc94613035)

[ABSTRAK i](#_Toc94613035)v

[DAFTAR ISI v](#_Toc94613036)i

[DAFTAR TABEL ix](#_Toc94613037)

[DAFTAR GAMBAR](#_Toc94613038) x

[DAFTAR LAMPIRAN x](#_Toc94613035)i

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc94613040)

[I.I. Latar Belakang Masalah 1](#_Toc94613041)

[1.2 Identifikasi Masalah 11](#_Toc94613044)

[1.3 Batasan Masalah 11](#_Toc94613045)

[1.4 Rumusan Masalah 11](#_Toc94613046)

[1.5 Tujuan Penelitian 12](#_Toc94613047)

[1.6 Manfaat Penelitian 12](#_Toc94613048)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA 14](#_Toc94613049)

[2.1. Kerangka Teori 14](#_Toc94613050)

[2.1.1. Komitmen Oraganisasi 14](#_Toc94613051)

[2.1.1.1. Pengertian Komitmen 14](#_Toc94613052)

[2.1.1.2. Dimensi-Dimensi Komitmen Organisasi 15](#_Toc94613053)

[2.1.1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi 16](#_Toc94613059)

[2.1.1.4. Indikator Komitmen Organisasi 19](#_Toc94613060)

[2.1.2. *Service Excellent* 20](#_Toc94613061)

[2.1.2.1. Pengertian *Service Excellent* (Pelayanan Prima) 20](#_Toc94613062)

[2.1.2.2. Ciri-Ciri *Service Excellent* 22](#_Toc94613063)

[2.1.2.3. Langkah-Langkah *Service Excellent* 24](#_Toc94613064)

[2.1.2.4. Konsep *Service Excellent* 27](#_Toc94613065)

[2.1.2.5. Indikator *Service Excellent* 37](#_Toc94613066)

[2.1.3. Produktivitas 38](#_Toc94613067)

[2.1.3.1. Pengertian Produktivitas 38](#_Toc94613068)

[2.1.3.2. Aspek-Aspek Produktivitas Kerja 39](#_Toc94613069)

[2.1.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja 40](#_Toc94613070)

[2.1.3.4. Pegawai Tetap 43](#_Toc94613071)

[2.1.3.5. Indikator Produktivitas 43](#_Toc94613072)

[2.2. Penelitian Terdahulu 43](#_Toc94613073)

[2.3. Kerangka Konseptual 51](#_Toc94613077)

[2.3.1. Pengaruh Komitmen *Organisational* Terhadap Produktivitas Pegawai 52](#_Toc94613079)

2.3.2. Pengaruh *Service Excellent* Terhadap Produktivitas Pegawai.………...53

[2.3.3. Pengaruh Komitmen *Organisational*, dan *Service Excellent* Terhadap Produktivitas Pegawai………………………………………………………....54](#_Toc94613080)

[2.4. Hipotesis Penelitian 56](#_Toc94613081)

BAB III [METODOLOGI PENELITIAN 75](#_Toc94613083)

[3.1. Desain Penelitian 75](#_Toc94613084)

[3.2. Populasi dan Sampel 75](#_Toc94613085)

[3.2.1. Populasi 75](#_Toc94613086)

[3.2.2. Sampel 76](#_Toc94613087)

[3.3. Lokasi dan Waktu Peneltian 76](#_Toc94613088)

[3.4. Variabel dan Indikator 76](#_Toc94613089)

[3.4.1. Variabel Dependen (Y) 76](#_Toc94613090)

[3.4.2. Variabel Independen (X) 77](#_Toc94613091)

[3.4.3. Indikator 77](#_Toc94613092)

[3.5. Instrumen Penelitian 81](#_Toc94613094)

[3.6. Teknik Pengumpulan Data 82](#_Toc94613095)

[3.7. Teknik Analisis Data 82](#_Toc94613096)

[3.7.1. Analisis Statisitk Deskriptif 84](#_Toc94613097)

[3.7.2. Analisis Statistik Inferensial 85](#_Toc94613098)

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 87

[4.1. Hasil Penelitian 87](#_Toc94613081)

[4.1.1. Statistik Deskriptif 87](#_Toc94613081)

[4.1.2. Pengujian *Outer Model* 88](#_Toc94613081)

[4.2. Pembahasan Penelitian 88](#_Toc94613081)

[4.2.1. Hasil Pengujian Validitas Kovergen 88](#_Toc94613081)

[4.2.2. Pengujian Reliabilitas 92](#_Toc94613081)

[4.2.3. Pengujian *Inner Model* 92](#_Toc94613081)

[4.2.3.1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( ) 92](#_Toc94613081)

[4.2.3.2. Hasil Analisis *Path Coeficients* 93](#_Toc94613081)

[4.2.4. Pengujian Hipotesis 93](#_Toc94613081)

[4.3. Pembahasan Dan Hasil Penelitian 94](#_Toc94613081)

[4.3.1. Komitmen *Organisational* (X1), Berpengaruh Signifikan Terhadap Produktivita (Y) 94](#_Toc94613081)

[4.3.2. *Service Excellent* (X2), Berpengaruh Signifikan Terhadap Produktivitas (Y) 95](#_Toc94613081)

4.3.3. [Komitmen *Organisational* (X1), Dan *Service Excellent* (X2), Berpengaruh Signifikan Terhadap Produktivitas (Y) 96](#_Toc94613092)

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 98**

5.1. [Kesimpulan 98](#_Toc94613092)

5.2. [Saran 98](#_Toc94613092)

[DAFTAR PUSTAKA 99](#_Toc94613099)

[LAMPIRAN 100](#_Toc94613100)

**DAFTAR TABEL**

1.1 Pengembangan Kompetensi Pegawai……………...……………… 6

1.2 Perbandingan Target, Dan Realisasi PT. Bank Syariah Indonesia… 10

1.3 Penelitian Terdahulu……………...……………………………….. 44

1.4 Definisi Operasional Variabel……………...……………………… 78

1.5 *Loading Factor* Dan Nilai AVE…………………………………… 90

# DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual……………….…................................….. 51

2.2 *Loading Factor*…………………………………………………... 89

# 

**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner Penelitian …………………………………………………100
2. *Algorithm Output ……………………..*……………………………….. 105
3. *Output Bootstrapping*………………………………………………... 113
4. Statisitk Deskriptif …………………………………………………... 115